

إجراءات الشكوى بشأن التعليم الخاص



مكتب التعليم الخاص
وخدمات التدخل المبكر

فبراير (شباط) 2003

STATE BOARD OF EDUCATION

KATHLEEN N. STRAUS – PRESIDENT • SHARON L. GIRE – VICE PRESIDENT
CAROLYN L. CURTIN – SECRETARY • HERBERT S. MOYER – TREASURER
MARIANNE YARED MCGUIRE – NASBE DELEGATE • JOHN C. AUSTIN • ELIZABETH W. BAUER • EILEEN LAPPIN WEISER
GOVERNOR JENNIFER M. GRANHOLM – EX-OFFICIO

THOMAS D. WATKINS, JR.
SUPERINTENDENT OF PUBLIC INSTRUCTION



“Show me how this helps teachers teach and children learn.”

MICHIGAN DEPARTMENT OF EDUCATION DECISION MAKING RULER - 2001



إجراءات الشكوى المحتويات

- I. استلام الشكوى 1
- أ. الشكوى الرسمية 1
- ب. الشكوى الشفوية 1
- ج. إجراءات التحقيق الأولي 1
- د. الشكاوى وجلسات السماع القانونية 2
- هـ. الجدول الزمني 2
- II. خطوات تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة. 3
- أ. تقرير التحقيق الرسمي 3
- ب. سلطة فحص السجلات 3
- ج. إدعاء التعليم غير الخاص 3
- III. خطوات مراجعة إدارة التعليم بولاية ميشيجان عند وقوع مخالفات 3
- أ. اعتبارات خاصة لرفض تقديم الخدمات 3
- ب. الإجراءات والجدول الزمني للتنفيذ الفعال 4
- ج. مسؤوليات المنطقة التعليمية الوسيطة 4
- د. الأفراد المسؤولين عند تقديم إثبات الالتزام 4
- هـ. القرار وإنهاء الحالة 4
- IV. خطوات إدارة التعليم بولاية ميشيجان لإجراء تحقيق من قبل الولاية. 4
- أ. القرار النهائي المكتوب 4
- ب. ادعاءات جديدة 4
- ج. تقرير تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة الغير كامل 5
- د. طلب تحقيق مباشر بواسطة إدارة تعليم ولاية ميشيجان 5
- هـ. حقوق الاستئناف 5
- V. التعاون مع إدارة التعليم بولاية ميشيجان 5
- تسلسل 1:
- 6 خطوات تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة.
- تسلسل 2:
- 7 خطوات تحقيق إدارة التعليم بولاية ميشيجان.

إجراءات الشكوى.

I. استلام الشكوى

أ. الشكوى الرسمية

ينبغي أن تتماشى الشكوى الرسمية مع المعايير الموضوعة في المادة (c) 340.1701a. وباختصار فإن الشكوى:

1. يجب أن تكون مكتوبة وموقعة.
2. يمكن أن يقوم بتقديمها فرد أو مؤسسة بما في ذلك فرد أو مؤسسة من ولاية أخرى.
3. يجب أن تتضمن الحقائق التي يستند عليها الإدعاء.
4. يمكن أن تتعلق بطالب واحد أو مجموعة طلاب أو بأمور متعلقة بالنظام.
5. لا يمكن أن تكون متعلقة بإدعاء حدث منذ أكثر من سنة من تاريخ استلام الشكوى إلا إذا كان طول المدة معقولاً لأن المخالفة ما زالت مستمرة أو كانت الشكوى تتطلب خدمات تعويضية عن مخالفة حدثت منذ أقل من ثلاث سنوات من تاريخ استلام الشكوى.

ب. الشكوى الشفوية

عند تلقي شكوى شفوية على مؤسسة التعليم العام أن تعلم الشاكي له/لها الحق في تقديم شكوى مكتوبة تتماشى مع المعايير المتضمنة في القواعد الإدارية للتعليم الخاص (القواعد) والنظم النهائية لتنفيذ قانون تعليم الأفراد المعاقين (IDEA). يمكن للشاكي أن يؤخر تقديم الشكوى الرسمية بما يسمح بالوصول إلى قرار أو وساطة بشكل غير رسمي. ومؤسسة التعليم العام هي: المنطقة التعليمية المحلية أو أكاديمية المدارس العامة (PSA) أو المنطقة التعليمية الوسيطة (ISD) أو إدارة التعليم بولاية ميشيغان (MDE). وتتضمن المؤسسات التعليمية العامة أيضاً مكتب الإصلاحات (DOC) ووكالة الاستقلال العائلي (FIA) ومكتب صحة المجتمع (DCH).

ج. إجراءات التحقيق الأولي

يتم تحويل أي شكوى رسمية مقدمة إلى مؤسسة تعليمية عامة فوراً إلى المنطقة التعليمية الوسيطة أو إدارة التعليم في ولاية ميشيغان من أجل التحقيق. وتقوم مؤسسة التحقيق الأولي بالتالي:

1. تكليف أحد موظفيها بإجراء تحقيق مستقل في الإدعاء. هذا الموظف لا تكون لديه أي مسؤولية إدارية عن البرامج والخدمات التي تكون الشكوى موجهة ضدها.
2. إرسال نسخة من قسم القانون الذي يتعلق بالشكاوى (جزء 8) ونسخة من هذه الإجراءات إلى الشاكي.
3. إعلام الشاكي بأن له/لها الحق في مطالبة إدارة التعليم بولاية ميشيغان (MDE) بالتحقيق في الشكوى. إذا طلب الشاكي أن يقوم (MDE) بالتحقيق في الشكوى، فإن المنطقة التعليمية الوسيطة (ISD) تقوم فوراً بتحويلها إلى (MDE) وتعلم (MDE) بالطلب. تقوم (MDE) بمراجعة الشكوى وإعلام الأطراف بأنها ستتولى التحقيق في الشكوى طبقاً لهذه الإجراءات أو ستحول الشكوى إلى المنطقة التعليمية الوسيطة (ISD) للقيام بالتحقيق الأولي.
4. إعلام الشاكي أنه يستطيع تقديم استئناف فيما يتعلق بنتائج التحقيق لدى (MDE) إذا لم يوافق على هذه النتائج.
5. إعلام الشاكي عن خيارات الوساطة في الشكوى.

6. مساعدة الشاكي في تحديد تحفظاته وصياغة الشكوى بما يتماشى مع المعايير المتضمنة في تعريف الشكوى.
7. إعطاء الشاكي فرصة في تقديم ادعاءات إضافية ومعلومات إضافية سواء شفوية أو خطية ولتوضيح الادعاءات.
8. إذا كانت الشكوى متعلقة بتلميذ تقع المسؤولية الأولية في العناية به على مكتب الإصلاحات أو مؤسسة الاستقلال العائلي أو مكتب صحة المجتمع فإن (MDE) تقوم بتحويل الشكوى إلى المؤسسة المعنية في الولاية من أجل التحقيق.

د. الشكاوى وجلسات السماع القانونية

1. إذا تم تقديم شكوى ولم يتم الفصل فيها وطلب الشاكي في نفس الوقت جلسة السماع القانونية فإن المؤسسة القائمة بالتحقيق تقوم على الفور بإعلام (MDE) بطلب جلسة السماع القانونية. تقوم (MDE) بمراجعة الشكوى لتحديد ما إذا كانت تحتوي على أي أمور تعد جزء من جلسة السماع القانونية. إذا قررت (MDE) أن واحد أو أكثر من الأمور في الشكوى يتم التعرض لها في جلسة السماع القانونية فإنها تضع جانباً أي أمر متعلق وتعلم الأطراف أن الأمر معلق في انتظار استكمال جلسة السماع القانونية. ومع ذلك فإن أي أمر في الشكوى لا يعد جزء من جلسة الإجراءات لا بد من الفصل فيه باستخدام الحد الزمني والمعايير المذكورة في هذه الإجراءات.
2. إذا تم تقديم شكوى تتعلق بأمر كان قد تم اتخاذ قرار فيه فيما سبق في جلسة السماع القانونية فإن المؤسسة المحققة تعلم (MDE) على الفور. تقوم (MDE) بإعلام الأطراف بما فيهم الشاكي بأن قرار الجلسة نهائي.
3. إذا تم تقديم شكوى تتعلق برفض المؤسسة العامة في تنفيذ قرار جلسة السماع القانونية فإن المؤسسة المحققة تقوم بإعلام (MDE) على الفور. وتقع على (MDE) مسؤولية الفصل في الشكوى.

هـ. الجدول الزمني

1. يبدأ الجدول الزمني للتحقيق في شكوى رسمية في تاريخ تقديم الشكوى أي التاريخ الذي تتلقى فيه (ISD) و/أو (MDE) الشكوى، أيهما يقع أولاً.
2. إذا تلقت (ISD) الشكوى أولاً فإنها تقوم بإرسال نسخة من الشكوى إلى (MDE) خلال ثلاثة أيام من استلام الشكوى ويتضمن ذلك إرسال نسخة من الشكوى وجميع مرفقاتها إلى (MDE) بواسطة هيئة البريد وإرسال نسخة من خطاب الشكوى عن طريق الفاكس إلى (MDE).
3. إذا تلقت (MDE) الشكوى الرسمية أولاً فإنها تقوم بإرسال نسخة من الشكوى إلى (ISD) خلال ثلاثة أيام من استلام الشكوى ويتضمن ذلك إرسال نسخة من الشكوى وجميع مرفقاتها إلى (ISD) بواسطة هيئة البريد وإرسال نسخة من خطاب الشكوى عن طريق الفاكس إلى (ISD).
4. خلال 21 يوماً من تقديم شكوى رسمية ينبغي على (ISD) تقديم تقرير عن التحقيق إلى الشاكي وأي مؤسسة تعليم عامة متضمنة وإلى (MDE). يمكن طلب تمديد للجدول الزمني كتابياً وتوافق على منحه (MDE) إذا كانت هناك ظروف استثنائية متعلقة بهذه الشكوى.
5. خلال 60 يوماً من تقديم الشكوى الرسمية ينبغي على (MDE) إصدار قرار نهائي مكتوب وإرساله إلى الشاكي وأي مؤسسات عامة متضمنة إلا إذا كانت هناك ظروف استثنائية متعلقة بتلك الشكوى.

II.

خطوات تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة

أ. ينبغي التحقيق في أي شكوى خطية موقعة. يقوم المحقق بتقديم تقرير تحقيق رسمي يحدد:

1. تاريخ استلام الشكوى (ترفق نسخة من الشكوى الأصلية بتقرير التحقيق).
 2. إسم المحقق.
 3. إسم أي تلميذ/ تلاميذ متضمنين.
 4. المنطقة التعليمية المنفذة والمنطقة التعليمية المحلية أو أكاديمية المدارس العامة (PSA).
 5. فئة استحقاق الطالب والبرامج والخدمات.
 6. تاريخ وطريق الاتصال المباشر بالشاكي لمناقشة الشكوى وطلب أي معلومات إضافية.
 7. أسماء أي أشخاص آخرين تم الاتصال بهم وطريقة وتاريخ الاتصال.
 8. الوثائق التي تمت مراجعتها أو الرجوع إليها.
 9. أي طرق أو إجراءات تم استخدامها لجمع المعلومات.
 10. الادعاءات.
 11. المعايير القانونية التي تحكم الادعاءات.
 12. الحقائق التي يخلص إليها المحقق المتعلقة بالمعايير المحددة.
 13. النتيجة النهائية التي يصل إليها المحقق فيما يتعلق بما إذا كانت المخالفة قد ارتكبت أم لا مع شرح كيفية الوصول إلى هذه النتيجة وكيفية الفصل في النزاعات أن وجدت:
- أ. إذا كانت الحقائق تدعم أن مخالفة قد ارتكبت فإن الإدعاء يكون صحيح وعلى المحقق تقديم توصيات للإجراءات التصحيحية وتوصيات بالتعويض إذا كان قد حدث وقف للخدمات.
- ب. إذا لم تدعم الحقائق وقوع مخالفة معينة فإن الإدعاء يكون باطل.
14. حقوق الاستئناف.
- ب. سلطة فحص السجلات
- المحقق له الحق القانوني في فحص السجلات بدون إذن من الوالدين (قانون خصوصية الحقوق التعليمية للأسرة لسنة 1974 وتعديلاته وقواعده الفدرالية).
- ج. إدعاء التعليم غير الخاص

1. إذا كانت المعلومات المتلقاة من الشاكي تشير إلى أن الإدعاء لا يتعلق بالقواعد أو النظم فإن تقرير التحقيق يوجه الشخص إلى المؤسسة العامة المعنية.
2. إذا كانت المعلومات المتلقاة من الشاكي تشير إلى احتمال وقوع مخالفة لحقوق مدنية أخرى بناء على الجنس أو العرق أو الدين أو اللون أو العقيدة أو الإثنية أو الإعاقة أو العمر فإن تقرير التحقيق يحول الشاكي إلى وزارة التعليم، مكتب الحقوق المدنية، مركز Bank One Center، غرفة 750 على عنوان 600 Superior Avenue, East, Cleveland, OH 44114-2611.

III.

خطوات مراجعة إدارة التعليم بولاية ميشيغان عند وقوع مخالفات

- أ. اعتبارات خاصة لرفض تقديم الخدمات
- عند الفصل في شكوى تكون فيها مؤسسة التعليم العام قد فشلت في تقديم الخدمات المطلوبة فإن (MDE) يجب أن تتعامل مع الآتي:

1. كيفية التعويض عن وقف هذه الخدمات بما يشمل تقديم تعويض نقدي أو إجراءات تصحيحية أخرى مناسبة لحاجات التلميذ.
2. توفير الخدمات المناسبة لجميع الطلاب ذوي المعاقين.
3. إذا كان الوالدين قد وفرا للطالب برامج أو خدمات تعليم خاص وقررت (MDE) أن هذه البرامج والخدمات هي مسؤولية مؤسسة التعليم العام فإن (MDE) قد تأمر مؤسسة التعليم العام بتعويض الوالدين عن التكاليف التي دفعهاها.
- ب. بعد أن تقوم (MDE) بمراجعة تقرير تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة وتوصياتها بشأن تصحيح المخالفات تصدر (MDE) قرار نهائي يشتمل على أسباب هذا القرار. والقرار النهائي يتضمن الإجراءات والجدول الزمني للتنفيذ الفعال للقرار. يشمل التنفيذ الفعال تحديد الوثائق التي ينبغي على المنطقة التعليمية تقديمها للتأكد من التزامها كما قد تشتمل على الدعم الفني والمفاوضات وخطط العمل التصحيحي.
- ج. المنطقة التعليمية الوسيطة (ISD) مسؤولة عن مساعدة المنطقة التعليمية المخالفة ومراقبة تقدم العمل التصحيحي.
- د. للتأكد من أن مؤسسة التعليم العام قد أكملت الإجراءات التصحيحية التي أمرت بها (MDE) فإن مؤسسة التعليم العام تقوم بتقديم الإثبات المطلوب على الالتزام موقعا من مدير مؤسسة التعليم العام المسؤول المباشر عن برامج وخدمات التعليم الخاص والمدير الإداري لمؤسسة التعليم العام ورئيس المجلس التعليمي لمؤسسة التعليم العام إذا كانت منطقة تعليمية. تقوم مؤسسة التعليم العام بتقديم إثبات الالتزام خلال الفترة الزمنية المحددة بواسطة (MDE) وترسل نسخة من إثبات الالتزام إلى المنطقة التعليمية الوسيطة.
- هـ. عند استلام الإثبات النهائي وصدور قرار بأنه مقبول يعتبر الأمر قد فصل فيه. وترسل (MDE) خطاب بهذا القرار إلى جميع الأطراف يلخص الإجراءات التصحيحية التي قامت بها مؤسسة التعليم العام المخالفة.

IV. خطوات إدارة التعليم بولاية ميشيغان لإجراء تحقيق من قبل الولاية

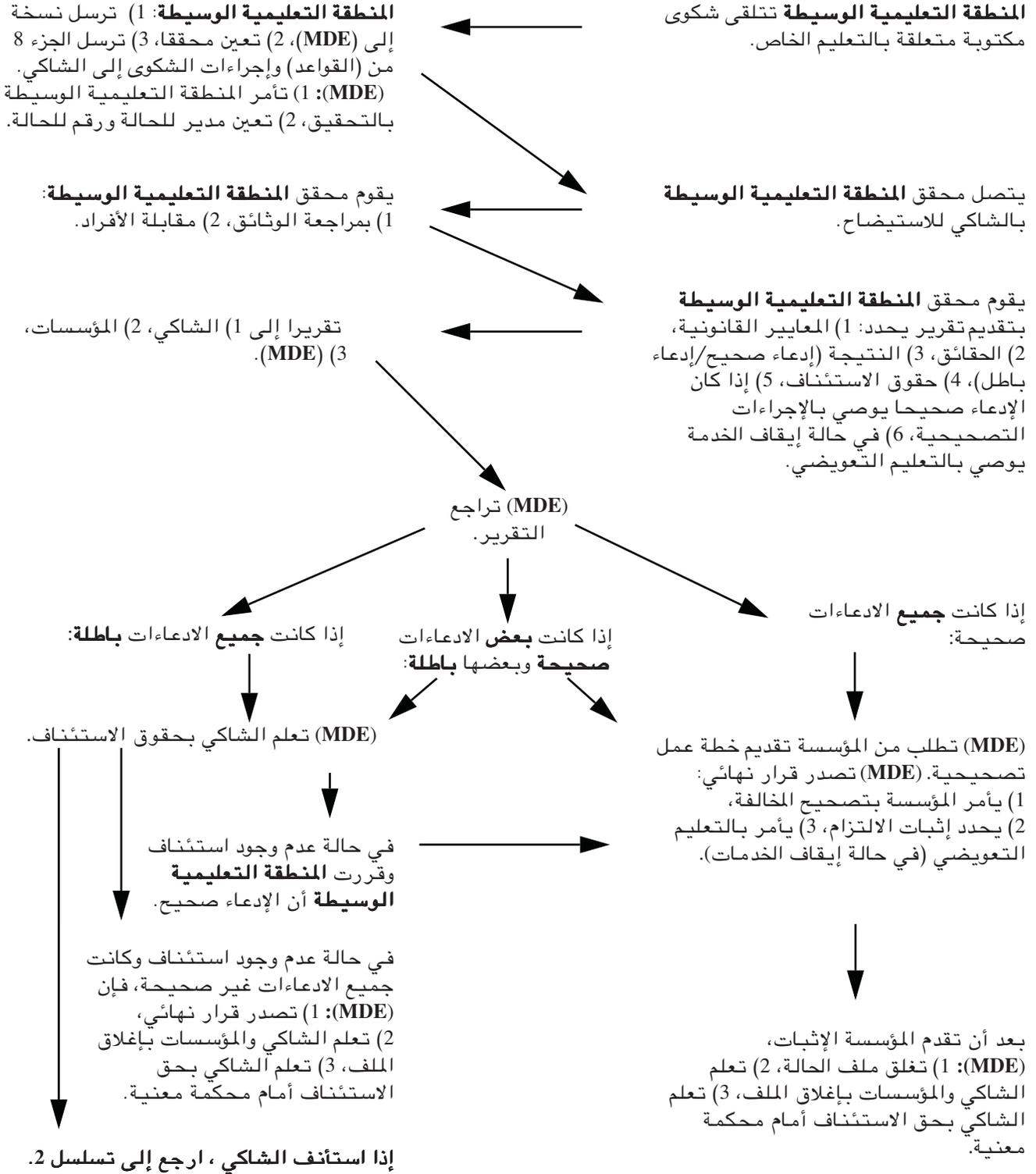
- أ. إذا قررت المنطقة التعليمية الوسيطة أن الإدعاء باطل يمكن للشاكي استئناف القرار وطلب تحقيق من قبل الولاية. وفي هذه الحالة تقوم (MDE) بالآتي:
 1. التحقيق في الإدعاء المقدم في الاستئناف.
 2. إعطاء الشاكي فرصة لتقديم معلومات إضافية شفوية أو مكتوبة.
 3. عند الضرورة، زيارة مؤسسة التعليم العام لإجراء تحقيق ميداني مستقل.
 4. مراجعة المعلومات المتعلقة والوصول إلى قرار مستقل فيما يتعلق بما إذا كانت المؤسسة التعليمية قد خالفت أي من المعايير المطبقة.
 5. إصدار قرار نهائي مكتوب إلى الشاكي وإلى المؤسسات العامة المعنية يتناول الإدعاء ويتضمن الحقائق والنتائج وأسباب القرار النهائي.
- ب. عند استلام إدعاء جديد في خطاب الاستئناف المطالب بتحقيق على مستوى الولاية في النتائج الغير صحيحة فإن (MDE) تتخذ الإجراءات الآتية:
 1. إذا كان الإدعاء الجديد متصل بالإدعاء الأصلي في خطاب الشكوى ولم يتعرض له تقرير التحقيق من قبل المنطقة التعليمية الوسيطة فإن (MDE) يمكن أن تحقق في الإدعاء الجديد على مستوى الولاية أو ترسل الإدعاء الجديد إلى المنطقة التعليمية الوسيطة للتحقيق فيه.
 2. إذا لم يكن الإدعاء الجديد متصل بالإدعاء الأصلي في خطاب الشكوى فإن (MDE) تفتح تحقيق جديد بصدد الإدعاء الجديد.

- ج. إذا لم تكن المنطقة التعليمية الوسيطة قد اتخذت أي إجراء بشأن شكوى مقدمة أو لم تبحث جميع الادعاءات في الشكوى فإن (MDE) إما أن تأمر المنطقة التعليمية الوسيطة بإكمال التحقيق أو تقوم بإجراء تحقيق خاص بها وترسل نتائجها إلى جميع الأطراف. يمكن أن تكلف (MDE) المنطقة التعليمية الوسيطة بإعادة التحقيق إذا لم يكن مستوفياً للشروط المذكورة في الجزء II (خطوات تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة).
- د. تقوم (MDE) أيضاً بنفسها بالتحقيق في الشكوى بدلاً من تحويلها إلى المنطقة التعليمية الوسيطة إذا كان ذلك في صالح الطالب.
- هـ. تعلم (MDE) الشاكي ومؤسسة التعليم العام بالحق في استئناف قرارها النهائي أمام محكمة معنية.

.V. التعاون مع إدارة التعليم بولاية ميشيجان.

جميع المؤسسات الحكومية المدعى عليها بالمخالفة سوف تتعاون مع (MDE) أو المنطقة التعليمية الوسيطة في إجراء تحقيق طبقاً للإجراءات التالية:

تسلسل 1: خطوات تحقيق المنطقة التعليمية الوسيطة



تسلسل 2: خطوات تحقيق إدارة التعليم بولاية ميشيجان

